

Sächsischer Landesbeirat für die
Belange von Menschen mit Behinderungen



Kommunikation inklusiv und barrierefrei gestalten

Informationen für Beschäftigte
in sächsischen Behörden

Einleitung

Liebe Leserin, lieber Leser,

ob als Beschäftigte oder Beschäftigter, ob in der Ausbildung bzw. im Praktikum: Bei einer Behörde des Freistaates Sachsen sind Sie im Kontakt mit den unterschiedlichsten Bürgerinnen und Bürgern. Die Verständigung auf Augenhöhe – zugewandt, rücksichtsvoll und transparent – erleichtert und bereichert ihr Berufsleben.

Das ist eine spannende Herausforderung, der Sie sich stellen. Dennoch passiert es: Nicht jede Begegnung und Situation gelingt, jeder macht einmal Fehler oder handelt aus Unsicherheit, Verunsicherung oder Verlegenheit voreingenommen.

Wir, als Ihr Sächsischer Landesbeirat für die Belange von Menschen mit Behinderungen im Freistaat Sachsen, laden Sie ein, auf den folgenden 30 Seiten zu lesen, was Sie tun können, um Fehler im Umgang mit Menschen mit Behinderungen zu vermeiden. Wir empfehlen Ihnen, wie Sie mit Unterschieden offen, einfühlsam und wertschätzend umgehen.



Die Sicht wechseln

Die Erfahrungen von Menschen mit Behinderungen im Umgang mit Behörden sind vielfältig und eröffnen eine wertvolle Wahrnehmung.

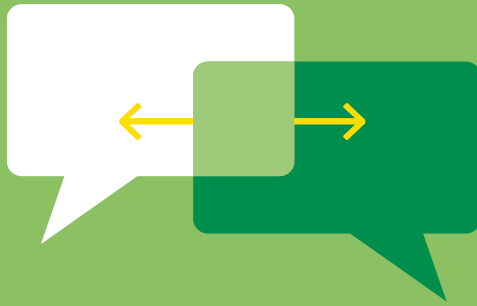
Hier einige Beispiele aus der Praxis, die wir uns anders wünschen:

- Ich werde nicht angesprochen oder es wird gar nicht mit mir kommuniziert, sondern nur mit meiner Assistentin oder meinem Assistenten bzw. meiner Begleitung.
→ **Ich werde übersehen. Ich weiß nicht warum, ob das aus Unsicherheit geschieht oder wirke ich als körperbehinderter Mensch, als sei ich nicht in der Lage zu kommunizieren?**

- Ich habe erlebt, dass ich in der dritten Person angesprochen worden bin bzw. dass über mich gesprochen worden ist, statt mit mir.
→ **Das verletzt mich.**
- Ich werde nicht als gleichberechtigt akzeptiert. Ich werde nur als hilfsbedürftig oder bemitleidenswerter Mensch betrachtet.
→ **Das tut mir weh.**
- Ich werde auf meine Behinderung reduziert.
→ **Dabei möchte ich gar keinen Sonderstatus. Ich möchte einfach nur wie jeder andere Mensch behandelt werden.**
- Ich werde als Bittstellerin oder Bittsteller beziehungsweise als „Kostenverursacher“ betrachtet.
→ **Dabei bin ich in erster Linie ein Mensch.**
- Ich werde oft als Taubstummer wahrgenommen.
→ **Dabei bin ich gar nicht stumm, ich nutze Mimik, Gestik und meine Muttersprache, die Deutsche Gebärdensprache.**
- Mir ist falsches Mitleid widerfahren.
→ **Ich möchte aber ernst genommen werden.**

- Ich verstehe manches nicht. Die Behördensprache ist für mich zu kompliziert.
→ Ich möchte, dass mir die Dinge in verständlicher Sprache erklärt werden.
- Ich möchte keine ungefragte Hilfe.
→ Es ist schwer, als Mensch mit Behinderung Selbstständigkeit und Selbstkontrolle abzugeben. Ich möchte andere nicht verunsichern oder irritieren, wenn ich Ihre gutgemeinte Hilfe ablehne. Wenn ich Unterstützung benötige, frage ich.

Wertschätzen Sie diese Ehrlichkeit. Uns liegt viel daran, dass die guten Erfahrungen mit Ihnen überwiegen.



Erste Tipps für eine gleichberechtigte und barrierefreie Kommunikation:

Bitte nehmen Sie sich in erster Linie Zeit für Menschen mit Behinderungen, auch wenn Ihr Schreibtisch voll ist und Sie Zeitnot haben. Zugleich dürfen Sie Grenzen setzen, wenn Sie merken, dass das Gespräch vom eigentlichen Anliegen unverhältnismäßig abschweift. Hier können Sie freundlich einlenken, um zum eigentlichen Thema zurückkehren.

- Alle Gesprächspartner sind gleichwertig – egal, ob jung oder alt, ob mit Behinderung oder ohne.
- Gespräche finden, auch physisch, auf Augenhöhe statt: Sitze ich zum Beispiel im Rollstuhl, setzen Sie sich bitte auch, anstatt zu stehen.
- Nehmen Sie sich Zeit für das Gespräch, damit genügend Raum für Erklärungen und Nachfragen bleibt und Missverständnisse vermieden werden.
- Akzeptieren Sie Gegenargumente oder auch sachliche Diskussionen.

- Nutzen Sie bitte eine verständliche Sprache. Das Amtsdeutsch ist für viele Menschen nicht die alltägliche Sprache.
- Redewendungen sind in Ordnung. Sie können „Auf Wiedersehen“ zu einem blinden Menschen sagen oder „Kommen Sie herein“ zu einem Rollstuhlnutzer.
- Seien Sie bitte unvoreingenommen und wertfrei in Ihrem Tun.
- Bürgerinnen und Bürger mit Behinderung benötigen einen barrierefreien Zugang.
- Die Gründe, warum jemand eine Behinderung hat und seit wann, sind privat und nicht zu erfragen.
- Behinderte Menschen möchten nicht auf ihre Behinderung reduziert werden. Viele Eigenschaften machen einen Menschen aus.

Sie sind noch unsicher, wie eine Kommunikation auf Augenhöhe mit Menschen mit Behinderungen in Ihrem Arbeitsalltag gelingen kann? Kein Problem. Lassen Sie uns hier gemeinsam einen Blick auf verschiedene Formen von Behinderung werfen, um zu verstehen, wo die Kommunikations-Barrieren jeweils liegen. Anschließend finden Sie praktische Hinweise, wie Sie mit den betroffenen Menschen jeweils möglichst barrierearm und hilfreich in Kontakt treten können.

Von einer entspannten Kommunikation profitieren beide Seiten.



Gehörlos sein

Gehörlose Menschen verständigen sich über die Deutsche Gebärdensprache (DGS). Das ist eine eigenständige Sprache mit eigener Struktur, Grammatik und Wortschatz. Deutsch ist daher nicht die Muttersprache der gehörlosen Menschen. Gehörlose Menschen sprechen in der Regel nicht. Sie sind deshalb nicht stumm, sondern nutzen Gebärden, Mimik und Gestik zur Kommunikation. Bitte beachten Sie jedoch, dass dadurch einige Texte für gehörlose Menschen schwerer zu verstehen sind.

Übrigens: Die Welt gehörloser Menschen ist oft still, manche von ihnen haben noch ein Resthörvermögen. Manche gehörlose Menschen können gut Lippenlesen.

Tipps für eine gute und barrierefreie Kommunikation:

- Nehmen Sie Kontakt zur gehörlosen Person durch Winken, Blickkontakt oder leichtes Antippen auf Arm oder Schulter auf.
- Beim Gespräch halten Sie bitte Blickkontakt.
- Wichtiges schreiben Sie bitte auf, idealerweise in leicht verständlicher Sprache.
- Sprechen Sie deutlich und ohne Dialekt mit der gehörlosen Person.
- Beim Gespräch brauchen Sie nicht betont laut zu sprechen, die normale Sprechstimme oder die lautlose Mimik sind ausreichend.
- Da ein telefonischer Rückruf auf Ihre Schreiben oder Bescheide nicht möglich ist, bieten Sie bitte Alternativen an. Das können sein: E-Mail, Kurznachricht per Handy oder Videotelefonie mit Gebärdensprachdolmetscher.
- Die Kommunikation erfolgt über die Gebärdensprachdolmetschenden, dennoch gilt: Die gehörlose Bürgerin oder Bürger bleibt dabei Ihr Gesprächspartner.
- Sorgen Sie für ausreichend Licht im Raum, damit Gesichter und Mundbewegungen gut erkennbar sind.
- In der Gehörlosen-Community wird geduzt. Das gilt jedoch nicht für Sie als Beschäftigte oder Beschäftigter einer Behörde. Die Bürgerin oder der Bürger wird von Ihnen mit „Sie“ angesprochen.



Schwerhörig sein

Wenn einem Menschen das Hören schwerfällt, das erkennen wir nicht sofort. Hörgeräte oder Implantate sind klein und unauffällig geworden. Schwerhörige Menschen achten besonders auf die Lippenbewegung und die Mimik von ihrem Gegenüber. Sie treten oft näher an eine Person heran, um ihr zuzuhören oder manche legen auch die Hand hinter das Ohr, um besser zu verstehen.

Es kommt vor, dass schwerhörige Frauen oder Männer versehentlich falsch antworten oder unlogisch reagieren, weil sie etwas nicht richtig gehört oder eine Person nicht wahrgenommen haben.

Tipps für eine gute und barrierefreie Kommunikation:

- Planen Sie Zeit für das Gespräch ein. Hörgeschädigte Menschen müssen sich sehr konzentrieren, um zu verstehen. Daher empfiehlt es sich, nach einer halben Stunde eine Pause einzulegen.
- Nehmen Sie Kontakt zur schwerhörigen Person von vorne auf, nicht von hinten oder von der Seite.
- Schwerhörige Bürgerinnen und Bürger hören nach dem Klopfen an Ihrer Bürotür Ihre Antwort schlichtweg nicht. Meist wird die Person die Tür einfach öffnen und den Blickkontakt zu Ihnen suchen. Empfinden Sie dies bitte nicht als grenzüberschreitend.
- Lassen Sie sich nicht irritieren, wenn schwerhörige Menschen unter Umständen sehr laut sprechen. Manche können ihre Stimmstärke nicht kontrollieren. Geben Sie gegebenenfalls einfach einen freundlichen Hinweis.
- Halten Sie im Gespräch Blickkontakt, damit Ihre Mundbewegungen gut gesehen werden können.
- Sprechen Sie deutlich und ruhig. Betont lautes Sprechen ist nicht notwendig.
- Verwenden Sie kurze und klare Sätze.
- Sie können das Gesagte mit natürlichen Gebärden unterstützen.
- Unterhalten Sie sich an einem ruhigen Ort ohne Nebengeräusche.

- In einem hellen Raum ist die Gesprächsatmosphäre angenehmer und die schwerhörige Person kann Ihren Mundbewegungen und Ihre Mimik besser verfolgen.
- Seien Sie vor allem geduldig. Wenn etwas nicht verstanden wird, steckt dahinter keine böse Absicht. Ungeduld würde bei Ihrem Gegenüber zur Verunsicherung führen. Womöglich würde dann das Verstehen vorgetäuscht.
- Schreiben Sie wesentliche Informationen wie Zahlen oder Namen auf. Wird ein bestimmtes Wort im Gespräch nicht verstanden, notieren Sie es bitte ebenfalls.
- Wiederholen Sie bei Nachfragen das Gesprochene.
- Durch Rückfragen können Sie klären, ob Ihr Gegenüber alles verstanden hat. Vermeiden Sie Fragen, die mit JA oder NEIN beantwortet werden können. Schwerhörige Menschen neigen dazu, auf solche Fragen vorschnell zu antworten, obwohl sie die Frage unter Umständen gar nicht vollständig akustisch verstanden haben.
- Bitte zeigen und erklären Sie nicht gleichzeitig. Zeigen Sie zum Beispiel erst das Formular und erklären es dann dem Betroffenen in Ruhe.
- Bieten Sie der hörgeschädigten Person Alternativen zum Telefonat an, zum Beispiel per E-Mail oder Kurznachricht per Handy.



Blind und sehbehindert sein

Blinde Menschen sind durch den Langstock oder den Blindenführhund gut zu erkennen. Sehbehinderte Menschen hingegen fallen oft nicht auf den ersten Blick auf. Einen Hinweis kann die gelbe Binde oder der Anstecker mit den „drei schwarzen Punkten“ sein. Blind ist nicht gleich blind. Manche Blinde Menschen können hell und dunkel wahrnehmen oder kleine Ausschnitte erkennen, andere wiederum können auch das nicht mehr.

Um sich das vorstellen zu können, probieren Sie gerne einmal diesen Simulator aus: www.absv.de/sehbehinderungs-simulator

Übrigens: Einige blinde Menschen haben ein hervorragendes Stimmengedächtnis, sofern ihnen der Klang vertraut ist. Die Umwelt wird von einigen durch Riechen, Schmecken, Hören und Tasten oftmals intensiver wahrgenommen.

Tipps für eine gute und barrierefreie Kommunikation:

- Sprechen Sie blinde Menschen mit dem Namen an. Stellen Sie sich ebenfalls mit Ihrem Namen als Beschäftigte oder Beschäftigter vor.
- Zu einer blinden Person halten Sie dennoch Blickkontakt.
- Kommt die blinde oder sehbehinderte Person mit einer Vertrauensperson oder einer Assistenz, bleibt Ihr Gesprächspartner trotzdem stets die blinde oder sehbehinderte Person.
- Es ist sinnvoll zu erfahren, was Ihr Gesprächspartner mit einer Sehbehinderung noch sehen kann und welche Unterstützung ihm oder ihr helfen würde.
- Gute und flimmerfreie Beleuchtung machen das Gespräch zwischen Ihnen und dem Menschen mit Sehbehinderung angenehmer.
- Schreiben, Bescheide oder Formulare sind barrierefrei zu gestalten, damit sehbehinderte und blinde Bürgerinnen oder Bürger diese selbstbestimmt und ohne fremde Hilfe lesen können. Manche blinde Bürger bevorzugen auch Informationen in Braille-Schrift.

- Damit sehbehinderte Menschen Ihre Schreiben lesen können, achten Sie bitte unter anderen auf: die Schriftgröße, die Schriftart (serifenlos), den Zeilenabstand und auf Kontraste sowie Farben. Ausführliche Informationen wie Dokumente barrierefrei zu gestalten sind, lesen Sie unter: www.leserlich.info oder unter: www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de
- Viele blinde Menschen können mit ihrem Namen unterschreiben. Bieten Sie an, dass sie oder er zum Beispiel ein Formular selbst unterschreiben kann. Fragen Sie vorab, ob Sie den Finger der Bürgerin oder des Bürgers zur Stelle der Unterschriftenzeile führen dürfen. Oder Sie nutzen eine Unterschriftenschablone. Diese stellen Ihnen die Interessenverbände auf Anfrage gern bereit, zum Beispiel der Blinden- und Sehbehindertenverband Sachsen e. V. ([Startseite | Blinden- & Sehbehindertenverband Sachsen e.V. \(bsv-sachsen.de\)](http://www.bsv-sachsen.de)). Das wäre ein freundlicher Service Ihrer Behörde.
- Blindenführhund: Bitte nicht ungefragt streicheln. Das Tier ist „im Dienst“ des sehbehinderten Menschen. Fragen Sie die sehbehinderte Person zuerst, ob es gestattet ist.
- Stellen Sie bitte niemals ohne Ankündigung ein Hilfsmittel der blinden Person an eine andere Stelle. Der Betroffene kann sonst das Hilfsmittel nicht wiederfinden.
- Verwenden Sie gegenüber Ihrem blinden Gesprächspartner entspannt das Wort „blind“ oder „Blindheit“. Selbstverständlich können Sie auch „Auf Wiedersehen“ sagen oder „Sehen Sie bitte die Unterlagen in Ruhe zu Hause durch“.

- Fragen Sie, ob eine Begleitung gewünscht ist, sofern ein Zimmerwechsel innerhalb der Behörde erforderlich ist. Zum Führen können Sie Ihren Arm anbieten. Bitte nicht die blinde Person zum Ziel „ziehen“. Sagen Sie markante Punkte beim Laufen an, wie „Hier beginnt die Treppe“ oder „Das Gelände befindet sich rechts von ihnen“. Die blinden Menschen spüren übrigens Ihre Bewegung.



Eine Lernschwierigkeit haben

Menschen mit Lernschwierigkeiten oder geistiger Behinderung berichten, dass sie immer wieder spüren, dass sie einer Anforderung nicht genügen. Sie werden von anderen oft nicht als erwachsene Person wahrgenommen. Sie erleben Bevormundung und Entmündigung. Ihr Vertrauen in die Beschäftigten von Ämtern ist oft niedrig. Wir als Landesbeirat wünschen uns ganz besonders hier ein Umdenken. Wir sind alle verschieden und diese Vielfalt bereichert uns, unabhängig davon, ob eine und welche Einschränkung oder Behinderung zu grunde liegt.

Tipps für eine gute und barrierefreie Kommunikation:

- Schaffen Sie als erstes gegenseitiges Vertrauen und Empathie. Das geht nur, wenn Sie ohne Voreingenommenheit arbeiten.
- Gehen Sie bitte respektvoll mit Ihrem Gegenüber um.
- Achten Sie auf die Körpersprache der Bürgerin oder des Bürgers und entlasten Sie bei Bedarf die Gesprächssituation, beispielsweise indem Sie eine Pause einplanen.
- Nehmen Sie sich bitte mehr Zeit als sonst. Bereiten Sie das Gespräch gut vor. Überlegen Sie, welche Informationen in diesem Gespräch am Wichtigsten sind. Holen Sie sich idealerweise Unterstützung bei der Vorbereitung und Gesprächsführung.
- Ermöglichen Sie, dass die Bürgerin oder der Bürger mit Lernschwierigkeiten oder geistiger Behinderung eine vertraute Person zum Termin mitbringen kann. Dennoch: Ihr Gesprächspartner bleibt die Bürgerin oder der Bürger.
- Oftmals werden Bürgerinnen und Bürger von einem gesetzlichen Betreuer begleitet. Achten Sie bitte darauf, für welche Aufgabenkreise die Betreuerin oder der Betreuer bestellt worden ist und welche Befugnisse vorliegen, insbesondere bei Entgegennahme, Öffnen und Anhalten der Post nach § 1896 Absatz 4 BGB.
- Nutzen Sie eine leicht verständliche Sprache im persönlichen Gespräch wie im Schriftverkehr. Vielleicht

hat Ihre Behörde bereits Formulare oder Broschüren zu bestimmten Themen in Leichter Sprache vorliegen. Bieten Sie diese der Bürgerin oder dem Bürger mit Lernbehinderung an. Hinweise zum Verfassen in Leichter Sprache und Hintergründe finden Sie auf den Seiten der Bundesfachstelle Barrierefreiheit:

www.bundesfachstelle-barrierefreiheit.de

- Seien Sie bitte geduldig mit sich und Ihrem Gegenüber: Erklären Sie Sachverhalte langsam und verständlich. Wiederholen Sie Wesentliches. Geben Sie der Bürgerin oder dem Bürger eine Zusammenfassung der Gesprächsinhalte in einfacher oder in leicht verständlicher Sprache mit nach Hause.
- Geben Sie Zeit zum Nachdenken und Nachfragen. Fordern Sie vor allem keine Unterschriften unter Dokumente unter Zeitdruck. Ermöglichen Sie auch hierfür stets Bedenkzeit.
- Fragen Sie nach, ob alles verstanden wurde oder es offene Fragen gibt. Geben Sie auch hier genügend Zeit. Lassen Sie die Bürgerin oder den Bürger ausreden, fallen Sie ihr oder ihm nicht ins Wort; versuchen Sie nicht, angefangene Sätze selbst zu ergänzen.
- Bitte vermitteln Sie nicht zu viele Inhalte in einem Termin. Konzentrieren Sie sich auf das Wichtigste und vereinbaren Sie besser mehrere Termine.
- Schreiben Sie Bedeutendes für Ihr Gegenüber auf, z. B. Adressen oder Namen.



In der Mobilität eingeschränkt sein

„Kommen Sie herein“ – klar können Sie das gegenüber einem Rollstuhlnutzer sagen. Die Gründe, warum jemand einen Rollstuhl, eine Gehhilfe oder einen Rollator benutzt, sind unterschiedlich. Die wenigsten Menschen kommen mit einer Behinderung zur Welt. Die meisten Einschränkungen treten im Laufe des Lebens beispielsweise durch einen Unfall oder Krankheit ein. Übrigens: Manche Menschen im Rollstuhl nennen Menschen ohne Mobilitätseinschränkungen: „Die Läufer“. Sympathisch, oder?

Voraussetzung für eine gute und barrierefreie Kommunikation:

- Die Erreichbarkeit der Behörde mit öffentlichen Verkehrsmitteln und das Vorhandensein von Behindertenparkplätzen in der Nähe des Eingangs sind unverzichtbar.
- Der Zugang zum Haus und zu den Beratungsräumen muss ebenerdig, über eine Rampe oder einen Fahrstuhl gegeben sein.
- Die Klingel am Eingang sollte in Höhe des Rollstuhlnutzers sein. Alternativ ist eine Telefonnummer anzugeben, falls die Klingel nicht aus dem Sitzen heraus erreichbar ist.
- Die Türen, sofern es sich um Brandschutztüren oder große und schwere Eingangstüren handelt, sollten über eine Kraftunterstützung verfügen, so dass diese auch bei Nutzung einer Gehilfe noch zu öffnen sind.
- Bei längeren Fluren oder Gängen sind Sitzgelegenheiten für Menschen mit Gehbehinderung willkommen.
- Das Behinderten-WC verfügt über ausreichend Fläche zum Wenden und ist gegebenenfalls auch im Sinne einer „Toilette für alle“ mit Liegefläche und Lift ausgestattet.
- Die Türen vom Beratungsraum sollten breit genug sein (mindestens 90 cm), damit Rollstuhlnutzer in den Raum kommen können. Weiter sollte der Beratungsraum groß genug für die Bewegungen und das Wenden vom Rollstuhl oder Rollator sein.



Barrieren in der Sprache

Die Gründe, weshalb jemand schwer oder schlecht verständlich sprechen kann, sind verschieden. Es gibt Sprachstörungen, die durch Schädigungen am Gehirn auftreten (z. B. nach Schlaganfall, Hirnverletzungen) oder es kommt zu Schwierigkeiten beim Sprechen aufgrund einer Muskelschwäche, einer Operation, einer Erkrankung oder einer Störung (stottern). Eines betonen die Betroffenen mit einer reinen Sprachstörung stets: Wir haben keine Denkstörung.

Tipps für eine gute und barrierefreie Kommunikation:

- Hören Sie aufmerksam zu, bemühen Sie sich im Verstehen.
- Seien Sie geduldig. Oft benötigen Betroffene mehr Zeit für die Äußerungen als Sie gewohnt sind und es entstehen Gedankenpausen.
- Fragen Sie freundlich nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Bauen Sie dabei keinen Druck auf, sondern ermutigen Sie und orientieren Sie sich daran: „Wir finden gemeinsam heraus, was Sie sagen möchten“.
- Bitte helfen Sie nicht mit Worten aus, wenn die Bürgerin oder der Bürger mit einer Sprachstörung noch überlegt.
- Nutzen Sie bei Ihrer Kommunikation unterstützend Mimik, Gestik und Körpersprache.
- Konzentrieren Sie sich auf den Inhalt des Gesprochenen und korrigieren Sie Ihr Gegenüber nicht, wenn ein Wort vielleicht nicht fehlerfrei ausgesprochen worden ist.
- Achten Sie auf eine ruhige Gesprächsumgebung.
- Stellen Sie Ja-Nein-Fragen. Diese können leichter beantwortet werden als offene Fragen.
- Leicht verständliche Sprache kann unter Umständen für einige Betroffene eine Unterstützung sein.



Psychisch krank sein – eine andere Normalität

Jeder Mensch ist so wie er ist.

Wenn ich dem anderen Menschen empathisch und wertschätzend begegne und ihn bedingungslos akzeptiere, dann kann ich ihm gegenüber leichter frei, echt und präsent sein.

Manchmal wird die Besonderheit eines anderen Menschen beim ersten Kontakt, manchmal erst im Dialog offenkundig.

Ein gebrochenes Bein ist beispielsweise leichter zu erkennen als ein Mensch, der an seiner Seele erkrankt ist. Denn psychische Erkrankungen sind vielgestaltig und die Beeinträchtigungen sind den Betroffenen manchmal nicht gleich anzumerken. Nicht selten werden Menschen mit psychischen Erkrankungen stigmatisiert, weil sie andere verunsichern.

Sofern Sie als Beschäftigte oder Beschäftigter einer Behörde wissen, dass Ihr Gesprächspartner psychisch krank ist, seien sie offen für die Begegnung und für eine wertvolle Erfahrung. Bleiben Sie rücksichtsvoll, geduldig und einfühlsam. Nehmen Sie ihr Gegenüber natürlich wahr - und transparent mit. Gehen Sie den Weg durch die erforderlichen Schritte gemeinsam und wertschätzend.

Tipps für eine gute und barrierefreie Kommunikation:

- Psychisch beeinträchtigte Menschen kommen Ihnen durch einen feinfühligem, respekt- und verständnisvollen Umgang entgegen.
- Schaffen Sie eine freundliche und angstfreie Gesprächsatmosphäre; sorgen Sie für Ruhe und vermeiden Sie störende Außenreize.
- Halten Sie Blickkontakt, bleiben Sie in Körperhaltung und Gestik zugewandt.
- Hören Sie Bürgerinnen oder Bürgern mit psychischer

Erkrankung interessiert und wertschätzend zu; geben Sie ihnen Zeit, ihre oder seine Probleme bzw. Sicht der Dinge zu erklären.

- Bemühen Sie sich nicht nur um Ihr Verstehen, sondern darum, dass der Mensch Ihnen gegenüber sich verstanden fühlt.
- Bewerten Sie das Gesagte nicht; fragen Sie bei Unklarheiten nach, was genau gemeint ist.
- Achten Sie auf eine klare und einfache Sprache, verwenden Sie kurze Sätze.
- Beraten Sie Menschen mit psychischen Erkrankungen individuell, jedoch nach dem Grundsatz: So wenig Unterstützung wie möglich, aber so viel wie nötig.
- Oft ist das Ausfüllen von Antragsformularen überfordernd, hier sollte Unterstützung angeboten werden.
- Erläutern Sie Ihre Vorgehensweise. Betroffene erleben oft, wie über ihren Kopf hinweg entschieden wird (auch wenn es in manchen Situationen zum Schutz der Betroffenen notwendig ist); jedoch: Nicht zu wissen, was als Nächstes geschehen wird, kann Angst und ein Gefühl der Ohnmacht verstärken.
- Beteiligen Sie Ihr Gegenüber an Prozessen der Beratung und Entscheidung; beziehen Sie sie mit ein. Das hilft, Ängste und Unsicherheiten zu überwinden.
- Konkret formulierte Aufgaben, kleine Tages- und Wochenziele führen eher zu Ergebnissen als überfordernde Vorausplanungen.
- Beziehen sie vertraute Personen als Begleitung immer wieder gern mit ein.

- Vermeiden Sie Ratschläge in Bezug auf psychische Erkrankungen oder Lebensführung, verweisen Sie bei Bedarf auf die Angebote und Hilfen der Betroffenenverbände (zum Beispiel EX IN Sachsen e.V. (ex-in-sachsen.de) oder der Ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung (EUTB), www.teilhabeberatung.de).
- Die freundlich gemeinte Frage nach dem Befinden, beispielsweise: „Wie geht es Ihnen?“, sollte nur auf Augenhöhe, bei gegenseitigem Interesse und entstandener Vertrautheit erfolgen.

Wenn die Kommunikation krankheitsbedingt schwerfällt:

Menschen mit psychischen Erkrankungen fällt es manchmal schwer zu reden. Nicht selten fühlen sie sich gehemmt, ihr Anliegen darzulegen, beispielsweise, weil die Kraft fehlt oder die Angst zu groß ist. Wenn Sie dies wahrnehmen, ermutigen Sie die Bürgerin oder den Bürger, es dennoch zu versuchen.

- Lassen Sie Ihrem Gegenüber Zeit, um auf den von Ihnen vorgetragenen Sachverhalt zu reagieren oder zu antworten.
- Dauert das Gespräch länger, ermöglichen Sie eine Pause und machen Sie auf eine Rückzugsmöglichkeit in Ihrer Behörde, z.B. im Ruheraum oder Garten, aufmerksam.
- Lassen Sie eine Person des Vertrauens zu, die für die Bürgerin oder den Bürger mit psychischer Erkrankung vermittelt.

Wer sind wir:

Der Sächsische Landesbeirat für die Belange von Menschen mit Behinderungen (SLB) ist die maßgebliche Interessenvertretung im Sinne des § 131 Absatz 2 SGB IX und Nummer 1.3. der Verwaltungsvorschrift Landesbeirat aller Bürgerinnen und Bürger mit Behinderung gegenüber der Sächsischen Staatsregierung. Vordergründig beraten und unterstützen wir den Landesbeauftragten für Inklusion der Menschen mit Behinderungen in Fragen der Behindertenpolitik.

Wir sind Frauen und Männer, die entweder selbst betroffen sind oder in der Behindertenhilfe arbeiten bzw. sind wir Angehörige eines behinderten Menschen. Wir arbeiten ehrenamtlich. Mehr zu unserem Wirken unter:



www.landesbeirat.sachsen.de

Impressum:

Herausgeber: Sächsischer Landesbeirat für die Belange von Menschen mit Behinderungen (SLB)

Redaktion: Geschäftsstelle Sächsischer Landesbeirat für die Belange von Menschen mit Behinderungen

Dank: Für die redaktionelle Unterstützung bedanken wir uns bei den Mitgliedern des SLB und ihren Organisationen sowie bei Dr. med. Oliver Somburg, Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik/Diakoniewerk Zschadraß gemeinnützige GmbH, Colditz.

Gestaltung und Satz: Jule Demel

Barrierefreiheit: a11y design GmbH

Druck: addprint® AG

Redaktionsschluss: 20. September 2022

Bezug:

Diese Druckschrift kann kostenfrei bezogen werden bei:
Zentraler Broschürenversand der Sächsischen
Staatsregierung
Hammerweg 30
01127 Dresden

Telefon: +49 351 2103671

Telefax: +49 351 2103681

E-Mail: publikationen@sachsen.de

www.publikationen.sachsen.de

Verteilerhinweis

Diese Informationsschrift wird von der Sächsischen Staatsregierung im Rahmen ihrer verfassungsmäßigen Verpflichtung zur Information der Öffentlichkeit herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von deren Kandidaten oder Helfern im Zeitraum von sechs Monaten vor einer Wahl zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für alle Wahlen. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel.

Untersagt ist auch die Weitergabe an Dritte zur Verwendung bei der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die vorliegende Druckschrift nicht so verwendet werden, dass dies als Parteinarbeit des Herausgebers zu Gunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Diese Beschränkungen gelten unabhängig vom Vertriebsweg, also unabhängig davon, auf welchem Wege und in welcher Anzahl diese Informationsschrift dem Empfänger zugegangen ist. Erlaubt ist jedoch den Parteien, diese Informationsschrift zur Unterrichtung ihrer Mitglieder zu verwenden.

Copyright: Diese Veröffentlichung ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, auch die des Nachdruckes von Auszügen und der fotomechanischen Wiedergabe, sind dem Herausgeber vorbehalten.

**Herausgeber:**

Sächsischer Landesbeirat für die
Belange von Menschen mit
Behinderungen (SLB)

Redaktion:

Geschäftsstelle Sächsischer
Landesbeirat für die Belange von
Menschen mit Behinderungen

Gestaltung und Satz:

Jule Demel

Druck:

addprint® AG

Redaktionsschluss:

20. September 2022

PDF/UA konformes Dokument geprüft
durch a11y design

www.publikationen.sachsen.de